

بسمه تعالی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین



معاونت پژوهشی
دانشکده بهداشت

گزارش نهایی طرح تحقیقاتی

عنوان طرح

تعیین معیارهای کیفیت در خدمات بیمارستانی و بررسی میزان توافق از دیدگاه ارائه دهندگان و
گیرندگان خدمات در ایران: ۹۱/۹۲

نام و نام خانوادگی مجری / مجریان:

دکتر رفعت محبی فر - الناز قناتی - محمد ذکریا کیایی - دکتر امیر پاکپور - فریبا زاهدی فر
همکاران:

مهسا محسنی، زهرا تقوایی، صفیه امیریان، علی اکبر آزادی

چکیده:

زمینه/هدف: کیفیت خدمات بهداشتی، میزان دستیابی به مطلوبترین برآوردهای سلامتی است به گونه ای که خدمات ارائه شده اثربخش، کارا و به صرفه باشد. بنابراین ارزیابی کیفیت می تواند به عنوان منبع مهمی از اطلاعات برای شناخت مشکلات و برنامه های مطلوب در زمینه ی ارائه خدمات درمانی باشد.

روش: در این مطالعه توصیفی - مقطعی معیارهای کیفیت در خدمات بیمارستانی و میزان توافق دیدگاه ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات در ایران با استفاده از روش نمونه گیری چند مرحله ای در ۴ استان کشور ایران در بین ۱۴۸۵ نفر مورد بررسی قرار گرفت. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته ایی بود که محتوای پرسشنامه (Content Validity) از طریق آنالیز محتوایی با استفاده از شاخص نسبت روائی محتوی یا CVR و با استفاده از جدول لاوشه تفسیر گردیده و آیتم هایی با سطح معناداری ($p < 0.05$) مورد قبول قرار گرفت. با استفاده از این ابزار معیارهای کیفیت از دیدگاه ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات، در ۶ بعد مورد بررسی قرار گرفتند. برای تحلیل اطلاعات از آزمون های توصیفی و آزمون chi-square برای تعیین ضریب توافق دو گروه استفاده گردید.

یافته ها: از دیدگاه ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات معیارهای کیفیت در ۶ بعد نیروی انسانی، تجهیزات، اطلاعات و ارتباطات و آموزش دسترسی به خدمات و مراقبت، احترام به ارزشها و حمایت عاطفی، مدیریت و هماهنگی سیستم مراقبت تقسیم بندی گردیدند. با توجه به نتایج مطالعه بیشترین درصد توافق ابعاد شش گانه میان دو گروه در الویت اول و در بعد نیروی انسانی بوده است. همچنین با استفاده از آزمون آماری chi-square به بررسی تاثیر سطح تحصیلات و نوع انتخاب گیرندگان خدمات در ابعاد شش گانه پرداخته شد که نتایج نشان داد که اختلاف معناداری در این زمینه وجود نداشت ($p > 0.05$).

نتیجه گیری: درک انتظارات مشتری، پیش نیاز ارائه خدمت بهتر می باشد. مشتریان زمانی که می خواهند درباره خدمات شرکت قضاوت نمایند، ادراکات و انتظاراتشان را با هم مقایسه می کنند. از سوی دیگر، کیفیت یک پدیده تک بعدی نیست بلکه پدیده ای چند بعدی است. بنابراین دستیابی به کیفیت خدمات، بدون شناسایی ابعاد مهم کیفیت ممکن نمی باشد. نتایج بیانگر این می باشد که ارزیابی مدیریت کیفیت منبع مهمی از اطلاعات برای شناخت مشکلات و برنامه های مطلوب در زمینه ی ارائه ی خدمات درمانی موثر می باشد.

کلید واژه ها: معیار های کیفیت، ارائه دهندگان و گیرندگان خدمت، خدمات بیمارستانی